

sur l'emploi des personnes handicapées à la Banque

groupe de travail



RAPPORT AUX EMPLOYÉS

PREMIÈRE ÉDITION 1992

RÉÉDITION – NOVEMBRE 2004

table des matières

Pour accéder au rapport intitulé *Le groupe de travail sur l'emploi des personnes handicapées,* veuillez cliquer ici.



note historique

La terminologie utilisée depuis le premier rapport du groupe de travail a évolué au cours de la dernière décennie à la lumière des progrès accomplis en vue de constituer un effectif diversifié et un milieu de travail équitable et positif au sein de BMO. Ce milieu de travail intégrateur en est un où l'on valorise et respecte les différences individuelles tout en tenant compte des besoins particuliers. À titre d'exemple, au fil du temps, le Bureau de l'égalité en milieu de travail est devenu le Bureau de la diversité et de l'équité en milieu de travail.

message du président

Briser les obstacles à l'emploi des personnes handicapées

Le groupe de travail sur l'emploi des personnes handicapées a constitué une initiative déterminante du vaste processus d'autoévaluation entrepris par BMO au début des années 1990. À cette époque, nous avions pris publiquement l'engagement d'offrir un milieu de travail équitable et exempt de barrières (dans tous les sens du terme) à un effectif que nous voulions représentatif des collectivités que nous servions.

Tous comme les trois autres rapports, celui-ci présentait un éventail de différents plans d'action qui comportaient tous des échéances réalistes et qui avaient été proposés par les employés avec l'appui enthousiaste de la direction. D'abord paru en novembre 1992, ce rapport est publiée en novembre 2004 à l'occasion du lancement du programme renouvelé et élargi de diversité et d'équité en milieu de travail, intitulé Encore plus loin.

Peut-être étiez-vous déjà à l'emploi de BMO à l'époque ou peut-être faites-vous partie des milliers de collègues qui ont rejoint nos rangs depuis. Dans un cas comme dans l'autre, je vous invite à lire ce premier rapport aux employés qui présente d'autant plus d'intérêt qu'il s'inscrit dans une perspective historique. Par contre, il pourrait difficilement vous apprendre ce qui s'est passé par la suite. Permettez-moi donc de vous citer quelques exemples de nos réalisations.

Le rapport préconisait une série de politiques et d'initiatives visant à faciliter la vie des personnes handicapées dans notre milieu de travail, notamment en éliminant les barrières physiques, sous la supervision du Bureau de la diversité et de l'équité en milieu de travail. Outre les adaptations physiques apportées aux bureaux de BMO, ces programmes ont entraîné la mise au point de plusieurs aménagements individuels novateurs, dont un logiciel spécialisé de numérisation et de lecture.

Afin d'éliminer les obstacles à l'embauche de personnes handicapées, nous avons mis au point un guide de recrutement à l'intention des gestionnaires. En plus de dissiper les préjugés habituels répandus au sujet des personnes handicapées, ce guide donne des conseils sur les comportements à adopter lors des entrevues avec des candidats ayant un de handicape spécifique. Nous avons également créé des groupes d'affinité pour les employés aveugles ou malvoyants, ceux ayant un handicap physique et pour les employés sourds ou malentendants.

Notre engagement va au-delà du cadre du travail, puisque nous recrutons aussi des candidats en partenariat avec des organismes comme le Conseil canadien des aveugles, L'Institut national canadien pour les aveugles et le Conseil Canadien de la Réadaptation et du Travail. Nous apportons un soutien financier et participons à divers salons de l'emploi où nous recrutons activement des candidats handicapés. Nous recrutons également dans les universités et les collèges et nous commanditons actuellement une série de conférences pour l'Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s au niveau postsecondaire.

Et, fait plus important encore, l'avancement des personnes handicapées constitue aujourd'hui une priorité qui bénéficie de l'appui sans réserve de la direction. Cela signifie que nos plans d'affaires doivent comprendre des objectifs en matière de recrutement, de rétention et de soutien destinés aux employés handicapés, tout comme la gestion de la diversité et l'atteinte des objectifs en ce domaine sont devenus des critères de rendement dans les évaluations annuelles.

Cette orientation a fait de nous ce que nous sommes aujourd'hui : une organisation fière d'accueillir et de soutenir les personnes handicapées.

Le président et chef de la direction, BMO Groupe financier,
Tony Comper

DÉFINITION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Définir une personne handicapée n'est pas toujours chose facile. Pour être définie comme handicapée, une personne doit nécessairement avoir une déficience permanente d'ordre physique, intellectuel, visuel, psychiatrique ou auditif, ou encore une difficulté d'apprentissage ; mais il existe également d'autres considérations.

La personne doit percevoir son handicap permanent comme un désavantage sur le plan de l'emploi ou elle doit avoir la conviction que l'employeur (ou l'employeur potentiel) perçoit la situation de cette façon.

Tout employé ou employé potentiel est en droit de signaler ou de ne pas signaler un handicap. Par conséquent, lorsque la Banque fait état du nombre de ses employés handicapés, les chiffres qu'elle communique se fonde sur les définitions des employés eux-mêmes et non sur les siennes.

Le recours à l'autodéfinition ne garantit pas nécessairement un profil exact de la Banque, mais cette méthode s'avère plus efficace que d'autres, puisqu'elle s'appuie sur le jugement des personnes elles-mêmes pour déterminer si elles sont limitées dans leurs activités professionnelles. Un employé qui a des difficultés d'apprentissage, par exemple, est mieux placé que quiconque pour déterminer si la lecture d'un manuel d'instructions standard représente pour lui une tâche ardue.

Nous voulons nous assurer que le plus grand nombre d'employés possible profite des mesures et des programmes qui découleront des recherches du groupe de travail. Nous aimerions aussi être en mesure d'obtenir les conseils et l'opinion de nos employés handicapés à l'égard des recommandations que nous présenterons. En bref, nous voulons disposer des renseignements les plus exacts possibles sur la manière dont nous progressons vers notre but qui est d'offrir un milieu de travail vraiment équitable aux personnes handicapées.

vue d'ensemble et méthodologie

Le groupe de travail sur l'emploi des personnes handicapées a été formé de manière à être aussi représentatif que possible de l'effectif de la Banque. Il était composé de personnes handicapées et de directeurs qui comptent des personnes handicapées dans leur personnel, de même que des représentants de toutes les directions, de toutes les familles d'emploi et de tous les niveaux.

Le groupe de travail était constitué d'un comité de direction de 10 membres, du chef du groupe de travail, de 4 membres et d'un conseil consultatif de 15 membres.

Mais il avait un défi tout particulier à relever. Comme le droit d'un employé de ne pas divulguer un handicap est protégé par la loi et que, d'autre part, ceux qui se sont définis comme personnes handicapées dans le sondage de la Banque avaient la garantie de la confidentialité, les moyens dont disposait le groupe de travail pour rejoindre les personnes handicapées étaient limités.

Par ailleurs, la Banque n'ayant pas beaucoup d'expérience dans ce domaine, le groupe de travail devait rechercher d'autres modèles existants ayant fait leurs preuves.

Par conséquent, parallèlement aux entretiens en profondeur menés auprès d'un certain nombre d'employés handicapés et de directeurs ayant des employés handicapés dans leur personnel, une grande partie de la recherche s'est déroulée à l'extérieur de la Banque.

Les membres du groupe de travail se sont adressés aux ministères et aux agences gouvernementales pertinents – notamment à la Commission canadienne des droits de la personne – aussi bien sur le plan fédéral que provincial. Ils ont rencontré 14 groupes de revendication et d'autres organisations qui représentent les personnes handicapées. Ils se sont entretenus avec 15 autres employeurs déterminés à créer un milieu de travail équitable pour les personnes handicapées et avec 8 autres organisations qui participent à des programmes d'éducation et de soutien.

Le groupe de travail a fait appel à des conseillers de l'extérieur pour l'assister dans son plan de recherche. Ces conseillers ont mené des entretiens en profondeur confidentiels partout au pays avec un certain nombre d'employés handicapés de la Banque. Ils ont également formé, dans trois grandes villes – Montréal, Toronto et Calgary – cinq groupes de discussion composés de directeurs ayant des employés handicapés dans leur personnel, d'autres directeurs et des spécialistes en Ressources humaines.

Les membres du conseil consultatif se sont rencontrés plusieurs fois afin de collaborer aux activités du groupe de travail. Leur rôle a consisté à étudier les résultats des recherches internes et externes, à les valider lorsqu'ils s'appliquaient spécifiquement à la Banque de Montréal, à faire le tri de toutes les idées recueillies et à élaborer les 4 principales recommandations et les 23 plans d'action propices à la réalisation des objectifs de promotion de l'emploi des personnes handicapées mis de l'avant par la Banque.

Pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant et pour beaucoup d'autres dont la motricité est réduite, le principal obstacle à l'emploi est la difficulté que pose l'accès physique aux immeubles et aux services.

Mais pour les personnes handicapées en général, l'un des plus importants obstacles est peut-être le manque de moyens d'accéder à l'éducation et à d'autres ressources qui leur accorderaient une chance égale au moment de poser leur candidature pour un emploi.

La plupart des obstacles à l'emploi proviennent des idées fausses qui entourent encore aujourd'hui l'invalidité et les gens ayant une invalidité et qui empêchent beaucoup trop d'entre nous de faire abstraction d'une incapacité et de reconnaître le potentiel de la personne handicapée.

Ces attitudes sont à la base du comportement qui a contribué à l'exclusion des personnes handicapées de nos milieux de travail et c'est ce qui explique l'existence d'un si grand nombre d'obstacles.

l'opinion commune

Les suppositions non fondées et des informations inexactes sur les aptitudes et le potentiel des employés handicapés empêchent beaucoup de gens de faire abstraction des déficiences. Un employé handicapé est souvent considéré comme moins compétent qu'un autre.

la réalité

- Certains employés se montrent quelquefois trop empathiques et se demandent trop « comment cela doit être ». Cette attitude tend à accorder une importance exagérée à ce que la personne ne peut faire plutôt qu'à ce qu'elle peut faire différemment. Cette même perception empêche les directeurs de recommander une personne handicapée pour un programme de formation, une promotion ou une mutation.

- Il existe un préjugé fort répandu selon lequel les personnes présentant certains types d'invalidité sont toutes désignées pour accomplir certains types de tâche et que, par conséquent, elles sont inaptes à accomplir d'autres types de tâche.

- On pense également à tort qu'une personne handicapée s'absentera fréquemment, devra prendre de nombreux congés de maladie et ne sera pas en mesure de faire des heures supplémentaires. Les recherches démontrent que ce n'est pas le cas.

- Certaines personnes se sentent mal à l'aise en présence de personnes handicapées. Elles ne savent pas comment agir avec elles, ce qu'elles doivent dire ou ne pas dire, et parfois leur malaise est suffisant pour faire basculer une décision visant à recruter une personne handicapée ou à lui accorder une promotion. Certaines personnes disent qu'elles ne savent pas quelles méthodes de gestion adoptées à l'égard de personnes handicapées et que cela dépasse leur formation et leur expérience.

- D'autres soutiennent qu'un plus grand nombre d'employés handicapés pourrait entraîner une baisse de la productivité, mais que, pour des considérations charitables, la Banque a le devoir d'employer des personnes handicapées. Cette attitude de pitié offense profondément la plupart des employés qui ont un handicap et elle persiste même quand l'employé a acquis la maîtrise de son travail depuis longtemps.

- Malgré leurs compétences évidentes, les employés handicapés qui désirent revenir au travail à la suite d'une invalidité de longue durée doivent lutter contre les mêmes préjugés que les personnes handicapées qui présentent une demande d'emploi. Ceux qui persévèrent et qui reviennent au travail trouvent généralement leur réinsertion extrêmement éprouvante. Et il en est de même pour leur directeur.

l'opinion commune

Les politiques de la Banque en matière de recrutement mises au point, dans bien des cas, sans tenir compte des besoins des personnes handicapées placent celles-ci dans une situation désavantageuse.

la réalité

- Le matériel ainsi que certaines pratiques de recrutement de la Banque – affichage de postes à l'interne, par exemple, et le fait de miser sur les personnes qui viennent à la Banque pour présenter une offre de service – tendent à éliminer les candidats handicapés avant même qu'ils n'aient pu poser leur candidature.
- À l'exception du rôle de leader que la Banque joue dans le programme de préparation à l'emploi « Avenirs sourds » à Toronto, il existe peu de parrainage actif ou de soutien à d'autres programmes de préparation à l'emploi destinés aux personnes handicapées.
- Beaucoup de personnes handicapées se voient refuser l'accès à des programmes d'éducation et de préparation à l'emploi et leur candidature est souvent rejetée avant l'étape initiale de l'entrevue parce qu'elles ne possèdent pas les compétences de base.
- Les entrevues d'emploi classiques, fortement axées sur les succès obtenus dans le cadre d'emplois antérieurs, à l'école et même dans des activités sportives, nuisent aux personnes handicapées qui n'ont souvent que peu d'expériences de cet ordre ou qui ont des expériences totalement différentes.
- Les définitions de tâche sont perçues comme étant trop rigides pour permettre les ajustements nécessaires aux personnes handicapées.
- Les questions pendantes des directeurs telles que « Que va-t-il se passer si ça ne fonctionne pas ? », « Que faire si un employé handicapé a un problème de rendement comme c'est parfois le cas pour d'autres employés? », « Peut-on dans ces circonstances licencier une personne handicapée sans aucune répercussion ? », peuvent les dissuader de recruter des personnes handicapées.
- Au cours des dernières années, la réduction du roulement du personnel causée par la récession a également entraîné une réduction des débouchés pour les personnes handicapées.

l'opinion commune

Selon une supposition largement répandue, les coûts d'adaptation du milieu de travail pour les employés qui présentent une incapacité sont trop élevés et même prohibitifs.

la réalité

- Peu de gens savent que jusqu'à 80 % des mesures d'adaptation individuelles (outils de travail spéciaux, par exemple) peuvent être réalisées pour moins de 500 $. Il en existe un grand nombre qui ne coûtent rien.
- Peu de gens savent que la Banque travaille actuellement à rendre les succursales et les bureaux accessibles aux clients et aux employés handicapés.

- Les directeurs sont à la fois démunis et préoccupés en ce qui a trait à l'aménagement des lieux de travail et à la promotion de l'emploi des personnes handicapées. Ils ont l'impression qu'il n'existe pas de lignes de conduite particulières auxquelles ils peuvent se référer. Ils se demandent de quelles aides supplémentaires ils pourraient avoir besoin, où ils peuvent trouver cette aide, comment ils peuvent en tirer le meilleur parti. Ils ne savent pas combien il leur en coûtera ou qui va payer.

l'opinion commune

Les méthodes de communication de la Banque avec les employés et la manière dont elle prépare ces derniers à une promotion ne tiennentpas suffisamment compte des besoins des employés handicapés.

la réalité

- Les communications aux employés qui ne sont disponibles qu'en format d'impression standard peuvent ne pas être accessibles aux employés ayant un handicap visuel.
- Les vidéocassettes n'étant pas sous-titrées, elles peuvent ne pas être accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes.
- Beaucoup d'employés handicapés ne sont pas encouragés à prendre les mesures pour obtenir de l'avancement ou pour simplement accroître leurs compétences parce qu'ils ne disposent pas toujours des moyens qui leur sont nécessaires pour suivre des programmes de formation ou de perfectionnement.

l'opinion commune

Personne n'est individuellement responsable de l'établissement et de la réalisation des objectifs de recrutement, de rétention et d'avancement à l'égard des personnes handicapées.

la réalité

- On comprend peu que la création d'un milieu de travail vraiment équitable est un objectif conforme à la Stratégie de développement de la Banque et que les personnes handicapées font partie intégrante de ce milieu de travail équitable.
- Les objectifs de la Banque en matière d'emploi des personnes handicapées ne sont pas intégrés au processus de préparation du plan d'affaires par l'intermédiaire duquel tous les autres objectifs sont réalisés et évalués et ils ne sont pas explicitement pris en compte dans le cadre du programme de planification et d'évaluation du rendement.
- Il n'existe pas de mécanismes efficaces et satisfaisants au niveau régional qui permettraient d'évaluer et de surveiller les progrès accomplis par la Banque en matière de recrutement, de rétention et d'avancement des personnes handicapées à la Banque.

élargir la compréhension

OBJECTIF

Aider les gens à mieux comprendre les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées en matière d'emploi et d'avancement.

RÉSULTATS IMMÉDIATS

- Un exemplaire du rapport du *Le groupe de travail sur l'emploi des personnes handicapées* a été distribué à tous les employés. Ce rapport est également accessible en ligne, sur le site intranet de BMO.
- Tous les gestionnaires de ressources humaines des services aux particuliers sont tenus de participer à un cours de cinq jours donné à l'interne portant sur la gestion de la diversité.

RÉSULTATS LES PLUS RÉCENTS

- Les secteurs d'activités prennent régulièrement l'initiative de faire des présentations sur les avantages et l'importance de la diversité.
- L'Académie BMO donne un atelier sur l'organisation inclusive axé sur les questions liées à la diversité et à l'intégration en milieu de travail. Cet atelier comprend des discussions approfondies qui font ressortir l'importance et les avantages de l'intégration et aident chacun à prendre sur soi la responsabilité de créer un milieu de travail équitable, positif et d'en rendre compte.

contribuer à la bonne marche du processus

OBJECTIF

Prendre les mesures en vue de modifier le milieu de travail, de fournir d'autres outils de travail, la formation spéciale et l'aide individuelle qui permettront aux personnes handicapées – y compris celles qui reviennent au travail après un congé d'invalidité de longue durée – de bénéficier de chances égales et de contribuer pleinement à la réalisation des objectifs de la Banque.

RÉSULTATS IMMÉDIATS

- BMO a publié une politique en vue de s'assurer que les personnes handicapées aient accès au soutien dont elles ont besoin pendant le recrutement, la sélection et en cours d'emploi.
- Dans le cadre de cette politique, BMO a établi un fonds d'adaptation du milieu de travail centralisé, afin de procurer le soutien nécessaire à l'employé pendant le recrutement et la sélection ainsi qu'en cours d'emploi. Les frais de mise en place et de maintien des mesures d'adaptation sont inscrits au budget de chaque direction. La Direction de l'égalité en milieu de travail administre les sommes à l'aide de ce fonds centralisé. Ces mesures peuvent se présenter sous diverses formes : soutien à la communication, dispositifs techniques, modification du poste et du lieu de travail, encadrement humain et redéfinition du poste.
- Le programme « Retour au travail » à l'intention des employés qui ne sont pas entièrement rétablis d'une maladie ou d'une blessure permet de faciliter le retour au travail en offrant à l'employé un soutien intégré en matière d'adaptation. BMO s'efforce de trouver à l'employé un poste similaire si son poste initial n'est plus disponible.

RÉSULTAT LE PLUS RÉCENT

- En juillet 2000, BMO a commencé à prendre des mesures visant à faciliter l'accès technique aux employés handicapés. Cette initiative a donné lieu à la création d'un nouveau groupe, à savoir, les Systèmes adaptatifs, dont le mandat consiste à créer un environnement technologique sans obstacles et intégrateur en élaborant des normes et des processus et en mettant en œuvre des solutions techniques systémiques.

assurer une communication efficace

OBJECTIF

Donner à tous les employés de la Banque la possibilité de réaliser pleinement leur potentiel en leur facilitant l'accès aux renseignements que la Banque publie à l'intention des employés, de même qu'aux programmes de formation et de perfectionnement.

RÉSULTATS IMMÉDIATS

- La politique d'adaptation du milieu de travail de BMO couvre les frais de mesures d'adaptation qui répondent aux besoins individuels, telles que le dispositif de reconnaissance d'écran à signal vocal (JAWS), le logiciel qui grossit le texte Zoomtex, les appareils de prise de notes électroniques et autres lecteurs optiques ou aides à la lecture électronique.
- Un guide de formation a été rédigé à l'intention de tous les professeurs et administrateurs des programmes de L'Académie afin de les aider à préparer la participation des employés handicapés.

RÉSULTATS LES PLUS RÉCENTS

- BMO a créé le groupe Systèmes adaptatifs qui a pour mandat de créer un environnement technologique inclusif et sans obstacles en élaborant des normes et des processus et en mettant en œuvre des solutions techniques systémiques. Ce groupe collabore étroitement avec les secteurs d'activité, L'Académie, les directeurs ainsi que divers comités pour s'assurer que toutes les nouvelles plateformes, le nouveau matériel de formation et la documentation destinés aux employées sont accessibles à tous.
- Les nouvelles vidéos de formation sont maintenant sous-titrés.
- Le Centre des RH est doté d'une ligne ATS.
- BMO s'est associée au *Greater Vancouver Business Leadership Network* (GVBLN). Il s'agit d'une coalition d'entreprises et d'organismes gouvernementaux et communautaires, dirigée par des employeurs, qui se consacre à la promotion des avantages liés à l'embauche et à l'amélioration des possibilités d'emploi de personnes handicapées qualifiées ainsi qu'à la diffusion de formation en matière de sensibilisation à la diversité.

intéresser les bonnes personnes

OBJECTIF

Accroître le nombre des demandes d'emploi des personnes handicapées compétentes.

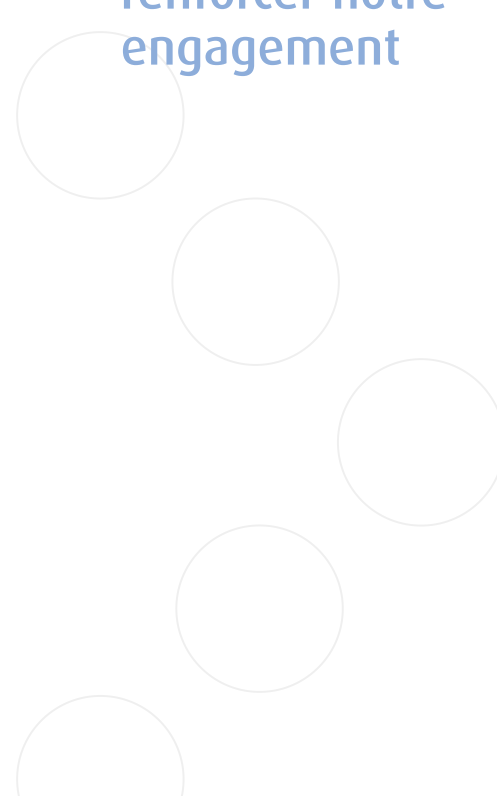
RÉSULTATS IMMÉDIATS

- BMO initie régulièrement des activités d'action directe et de recrutement précises pour attirer des candidats handicapés. Nous travaillons en partenariat avec les agences communautaires, comme le Conseil canadien des aveugles, l'Institut national canadien pour les aveugles, la Société canadienne de l'ouïe et les bureaux d'étudiants handicapés situés sur les campus.
- Des articles ont été publiés pour informer les employés éventuels des aspects dont ils doivent tenir compte en se préparant à entrer sur le marché du travail.
- Des conférences axées sur la transition vers le monde du travail ont été organisées pour le compte de l'Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s au niveau post-secondaire.

RÉSULTAT LE PLUS RÉCENT

- Les employés de BMO à Vancouver participent à l'événement *Face to Face in the Financial Sector*, dans le cadre de la Semaine nationale de l'intégration des personnes handicapées. En 2003, des employés de BMO ont, dans ce contexte, effectué des entrevues informatives avec des candidats handicapés en recherche d'emploi.

renforcer notre engagement



OBJECTIF

Faire connaître au public l'engagement de la Banque en matière de recrutement et d'avancement des personnes handicapées et encourager leur participation à la vie économique et sociale canadienne.

RÉSULTATS IMMÉDIATS

- BMO diffuse une image positive des personnes handicapées dans sa publicité et son matériel promotionnel (brochures, affiches, annonces imprimées dans les revues).
- BMO a la volonté de bâtir des collectivités vivables et durables. Son apport aux collectivités prend de multiples formes, dont les commandites et les dons, sur plusieurs plans – tant à l'échelle nationale que locale.
- BMO a élaboré des normes de pointe en adaptation du milieu de travail qui vont « encore plus loin que les codes du bâtiment » en vue d'orienter nos efforts à l'échelle du pays pour adapter le milieu de travail pour les clients et les employés handicapés.
- BMO joue un rôle actif au sein du programme Avantage Carrière. Le but de ce programme est d'offrir une expérience en milieu de travail enrichissante ainsi que de la formation et des possibilités d'acquérir des compétences aux diplômés des niveaux collégial et universitaire ayant un handicap.

modifier le profil du milieu de travail

OBJECTIF

Mettre en évidence le rôle de leader de la Banque, son attitude responsable et son engagement en matière de recrutement, d'aménagement, de rétention et de promotion des personnes handicapées.

RÉSULTATS IMMÉDIATS

- Les membres de la haute direction ont l'obligation de rendre compte de la réalisation des objectifs en matière de diversité dans le cadre de leur évaluation de rendement annuelle.
- Les conseils de la Diversité des groupes d'affinité de BMO, tant sur le plan national que régional, sont ouverts à tous les employés de BMO.
- L'engagement de BMO envers la diversité et l'équité en milieu de travail s'appuie sur une vaste infrastructure qui englobe l'établissement d'objectifs ainsi que le suivi et l'évaluation de ceux-ci. Grâce à une série exhaustive de rapports d'information de gestion en ligne, le président et chef de la direction ainsi que les membres de la haute direction de BMO suivent de près les progrès réalisés par rapport à ces objectifs tous les trimestres.

RÉSULTAT LE PLUS RÉCENT

- Le groupe Gestion privée de BMO a rédigé les grandes lignes d'un processus de révision selon lequel le chef d'entité devra approuver l'embauche ou la promotion d'un candidat à tout poste de cadre supérieur, permettant ainsi de s'assurer que des candidats issus des différents groupes désignés ont été considérés pour le poste.

aider à faire progresser les choses

OBJECTIF

Mettre en place un programme de responssabilité individuelle, tant pour les cadres des échelons supérieurs que l'ensemble des postes de gestion de rendre des comptes sur leur action en matière de recrutement, de maintien dans l'effectif, d'accommodation et d'avancement des personnes handicapées. Et évaluer les résultats obtenus à mesure que nous progressons vers notre objectif d'établissement d'un milieu de travail vraiment équitable.

RÉSULTATS IMMÉDIATS

- Depuis 1993, le plan d'affaires des directeurs doit inclure des objectifs en matière de recrutement, de rétention et de promotion des femmes, des minorités visibles, des autochtones et des personnes handicapées qui reflète la composition des collectivités que nous servons.
- Les membres de la haute direction ont l'obligation de rendre compte de la réalisation de leurs objectifs en matière de diversité dans le cadre de leur évaluation de rendement annuelle.
- BMO utilise un sondage confidentiel sur l'effectif pour évaluer dans quelle mesure les efforts visant à instaurer un effectif diversifié et un milieu de travail équitable et positif portent fruits. Ce sondage permet aux employés de révéler, sous le sceau de la confidentialité, s'ils font partie d'un des groupes suivants : autochtones, minorités visibles ou personnes handicapées.
- Le Sondage annuel auprès des employés de BMO comporte un indice de diversité fondé sur une série de questions qui permet à BMO d'évaluer dans quelle mesure les employés estiment que nous réalisons des progrès au chapitre de la diversité et de l'équité en milieu de travail.

2004 Prix *Corporate Spirit Award* de MicroSkills : BMO a reçu le prix *Corporate Spirit Award* pour avoir témoigné son engagement envers les nouveaux immigrants, les membres des minorités visibles et les femmes par le truchement de programmes et de projets qui soutiennent et mettent en valeur des initiatives innovatrices.

Classement parmi les 50 entreprises les plus soucieuses de leurs responsabilités sociales : BMO Groupe financier s'est classé au premier rang parmi les institutions financières dans le classement de 2004 des 50 entreprises canadiennes les plus soucieuses de leurs responsabilités sociales.

2003 Prix d'excellence Avantage sans limites : L'organisme national Avantage Carrière a rendu hommage à BMO pour son rôle de chef de file dans le secteur financier en tant que plus important participant à ce programme et pour son leadership et sa stratégie entourant l'emploi de personnes handicapées. BMO est la première grande entreprise à obtenir une telle reconnaissance.

Prix de l'employeur de l'année décerné par la *National Multiple Sclerosis Society of Greater Illinois* : La Société a rendu hommage à Harris Bank pour son engagement à améliorer la vie professionnelle de ses employés, en lui décernant le Prix de l'employeur de l'année dans la catégorie grandes entreprises. Un des employés de Harris est à l'origine de la mise en candidature pour ce prix.

Certificat de reconnaissance de la Société canadienne du sida : Le conseil d'administration de la Société canadienne du sida (SCS) a choisi de décerner un Certificat de reconnaissance à BMO Groupe financier pour souligner sa contribution importante à la lutte contre le sida. BMO est la seule institution financière à avoir jamais reçu une telle reconnaissance.

Classement parmi les 100 meilleurs employeurs : BMO est la seule banque à s'être classée parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada pour la deuxième année de suite. L'édition 2004 du livre *Canada's Top 100 Employers* publié par Mediacorp Canada Inc. contient la liste des entreprises de divers secteurs qui se démarquent par leur capacité à attirer et à conserver des employés de qualité. BMO a également été reconnu comme l'un des 10 premiers employeurs au Canada dans les catégories Minorités visibles et Formation et perfectionnement.

Commission canadienne des droits de la personne – Vérification de conformité à la Loi sur l'équité en matière d'emploi : BMO a été la première banque canadienne jugée conforme aux 12 exigences de la loi, sans avoir signé d'engagement à respecter la loi.

2002 Accréditation accordée par l'EASNA : Le Programme d'aide aux employés (PAE) a été accrédité par la société *Employee Assistance Society of North America* (EASNA) et obtenu un prix pour la « configuration exemplaire des services offerts ». Le PAE de BMO est le premier programme à avoir satisfait aux exigences de cet organisme.

Prix de la Société canadienne de l'ouïe : Prix décerné à BMO en reconnaissance de son engagement et de ses efforts à promouvoir un milieu de travail accessible aux employés sourds, devenus sourds et malentendants.

Prix annuel de Daimler Chrysler : Le prix de la *Canadian Foundation for Physically Disabled Persons* décerné à BMO reconnaît son engagement manifeste à faciliter l'intégration des personnes handicapées dans le milieu de travail.

2000-2001 Prix Vision de l'équité en matière d'emploi : Développement des ressources humaines Canada a reconnu BMO pour ses réalisations au chapitre de l'équité en matière d'emploi. En septembre 2003, BMO était la seule entreprise à avoir reçu ce prix deux fois (BMO avait déjà reçu ce prix en 1995).

1998-1999 Prix Avantage Carrière : Avantage Carrière est un organisme national sans but lucratif dont le mandat consiste à promouvoir l'employabilité des jeunes en leur offrant des stages dans des entreprises hôtes. Ce prix a été décerné à BMO pour ses réalisations dans le domaine de l'équité d'emploi et les progrès soutenus réalisés au chapitre de la diversité en milieu de travail.

1996-1997 *Whipper Watson Award* : Reconnaissance de BMO par la Société des timbres de Pâques – Marche des dix sous.

Prix Louise Martin : L'Association des paraplégiques du Québec a reconnu BMO pour avoir contribué de façon notable à l'intégration des personnes handicapées dans le milieu de travail.

1993 Deux *Gold Mercury Awards* décernés aux « meilleurs employeurs » dans les catégories Campagne de sensibilisation des employés et Campagne de relations avec les employés : BMO a été reconnu par la *International Academy of Communications Arts and Sciences* – un organisme établi aux États-Unis – qui reconnaît les réalisations exceptionnelles dans le domaine des communications professionnelles. BMO a reçu ce prix pour la publication du guide Les régimes de travail souple.

nos valeurs

notre engagement

Nous nous **soucions** de nos clients, de nos actionnaires, de nos collectivités et de nos collègues.

Nous tirons notre force de la **diversité** de notre personnel et de nos secteurs d'activité.

Nous préconisons le **respect mutuel** et encourageons tout le monde à exprimer son opinion.

Nous **tenons nos promesses** et **assumons la responsabilité** pour chacun de nos actes.

Nous partageons **l'information, apprenons** et **innovons**, afin de toujours mieux servir nos clients.

